Organisation internationale de normalisation



Impliquer les consommateurs

Pourquoi et comment

Recommandations pratiques à l'intention des organisations élaboratrices de normes

L'ISO en bref

L'ISO est l'Organisation internationale de normalisation. L'ISO est composée de quelque 163* membres qui sont les instituts nationaux de normalisation de pays industrialisés, en développement et en transition, de toutes tailles et de toutes les régions du monde. La collection de l'ISO compte actuellement plus de 18 500* normes, qui fournissent au monde économique, aux gouvernements et à la société dans son ensemble des outils concrets pour les trois volets – économique, environnemental et sociétal – du développement durable.

Les normes ISO apportent une contribution positive au monde dans lequel nous vivons. Elles facilitent le commerce, favorisent le partage des connaissances et contribuent à la diffusion du progrès technologique et des bonnes pratiques de management et d'évaluation de la conformité.

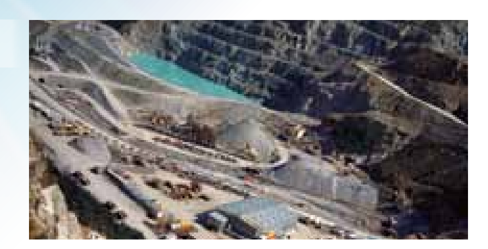
Les normes ISO offrent des solutions et des avantages à la quasi-totalité des secteurs d'activité de l'économie – agriculture, bâtiment, ingénierie mécanique, fabrication, distribution, transports, dispositifs médicaux, technologies de l'information et de la communication, environnement, énergie, management de la qualité, évaluation de la conformité et services.

L'ISO n'élabore que des normes requises par le marché. Les travaux sont menés à bien par des experts directement issus des secteurs de l'industrie, de la technique et de l'économie qui ont identifié le besoin d'une norme et qui l'appliquent par la suite. À ces experts peuvent s'adjoindre d'autres spécialistes représentant des organismes gouvernementaux, des laboratoires d'essais, des groupements de consommateurs, des milieux universitaires, et des organisations internationales gouvernementales et non gouvernementales.

Une Norme internationale ISO représente un consensus mondial sur les connaissances sur un sujet ou processus donné.

* En Mars 2011

Table des matières







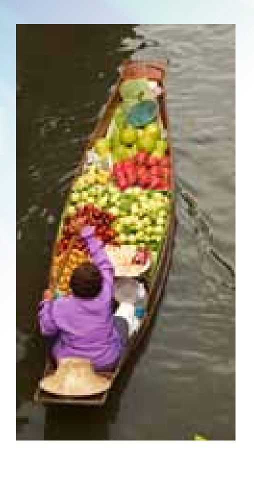
Sommaire



La présente brochure est destinée à offrir aux organismes nationaux de normalisation (ONN) – comités membres de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et comités nationaux de la Commission électrotechnique internationale (CEI) – ainsi qu'aux autres organisations élaboratrices de normes (SDO), des lignes directrices pratiques pour faire participer les consommateurs à la normalisation. Elle détermine pourquoi et quand impliquer les consommateurs dans la normalisation, la valeur de leur participation pour l'élaboration des normes et comment organiser concrètement leur participation. Elle définit en outre qui sont les représentants des consommateurs et fait le point sur le Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (COPOLCO) ainsi que sur le financement et la formation des représentants des consommateurs. Elle indique enfin les ressources et les liens utiles pour approfondir ce sujet. Des études de cas illustrent par ailleurs comment ces différents enjeux ont été abordés, notamment au niveau national ou régional.

Idées forces :

- Les normes sont plus pertinentes pour le marché si elles tiennent compte des préoccupations des consommateurs et si ces derniers participent à leur élaboration.
- Les préférences des consommateurs, les enjeux sociétaux, et les accords commerciaux sont autant de facteurs qui conduisent à un élargissement des programmes de normalisation et font de la participation des consommateurs un critère essentiel.
- Les consommateurs peuvent influencer positivement le dialogue sur les normes de plusieurs façons.
- Les ONN et les SDO jouent un rôle capital pour aider à organiser l'apport des consommateurs.
- Les représentants des consommateurs doivent être dégagés de tout intérêt commercial, et capables de faire entendre le point de vue du consommateur en tant qu'utilisateur final. Ils doivent également être en mesure de faire bénéficier les autres consommateurs des connaissances qu'ils ont acquises sur les normes.
- Le COPOLCO offre une enceinte de dialogue utile entre les représentants des organisations de consommateurs, les ONN et toute autre partie intéressée par l'engagement des consommateurs dans la normalisation.



- Les consommateurs manquent de ressources. Ils ont besoin de soutien financier et d'autres types d'appui pour participer à l'élaboration des normes, notamment au niveau international.
- Les consommateurs doivent être sensibilisés à l'importance des normes et de la participation à leur élaboration, ainsi qu'aux avantages qu'ils peuvent retirer d'une formation sur les procédures de normalisation et de leur participation effective.
- D'autres recommandations figurent dans les ressources indiquées à la fin de cette brochure.

Pourquoi – et quand – impliquer les consommateurs

Les travaux des ONN (ou des SDO) vont plus loin que la simple définition de paramètres techniques pour des applications industrielles ou la codification de méthodes d'essai. Ils peuvent également porter sur l'établissement de normes de sécurité et de performance pour des produits de consommation tels que les équipements de loisirs, les appareils ménagers, les meubles et les jouets pour enfants, pour ne citer que quelques exemples. La sécurité des denrées alimentaires, des produits et des services pour les personnes âgées et les personnes handicapées sont des exemples de domaines plus généraux pour lesquels de nombreuses normes cruciales pour les consommateurs ont été élaborées. La prise en considération des intérêts des consommateurs dans ces activités de normalisation est essentielle. Les normes qui sont fondées sur un consensus de toutes les parties intéressées – les consommateurs en tant qu'utilisateurs finals y compris – et qui couvrent les besoins fondamentaux des consommateurs auront une plus grande pertinence pour le marché. Les produits qui en résulteront inspireront une plus grande confiance aux consommateurs et trouveront plus facilement des débouchés sur le marché.



L'ISO et la CEI ont reconnu l'importance de l'engagement des consommateurs en publiant conjointement la Déclaration ISO/CEI sur *La participation des consommateurs aux travaux de normalisation.*[1)] Cette déclaration de principes invite les membres des deux organisations à encourager et appuyer la participation des consommateurs à l'élaboration de normes pour les produits et services utilisés par les consommateurs ou qui concernent par ailleurs leurs intérêts. Elle donne des recommandations sur la manière d'impliquer les consommateurs à tous les stades du processus d'élaboration des normes. Elle précise que le degré de participation des consommateurs devra refléter l'importance relative d'un projet particulier pour les intérêts des

1) **www.iso.org/iso/copolcoparticipation_2001.pdf**



consommateurs. Elle évoque la nécessité d'engager les consommateurs dans la planification des programmes de normalisation, au niveau national ou international, ainsi que dans les questions de politique relatives aux consommateurs. Elle énonce que les consommateurs devraient participer à l'identification des secteurs prioritaires où la participation des consommateurs est jugée indispensable et ceux où elle est considérée moins essentielle. Le Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (COPOLCO) a identifié et met continuellement à jour les secteurs prioritaires du point de vue des consommateurs[2], ce qui inclut certaines activités traitées à la CEI.

Le *Code d'éthique de l'ISO* renforce ces concepts en engageant les membres de l'ISO à prendre en compte tous les intérêts concernés au niveau national et à prendre les dispositions adéquates pour faciliter la participation des consommateurs et autres parties affectées au sein de la société civile, des PME et des pouvoirs publics.[3] De la même manière, le *Masterplan 2006 de la CEI* précise que pour garantir la plus grande acceptation possible des travaux de la CEI et refléter les évolutions de la société, les comités nationaux de la CEI favoriseront la participation des utilisateurs finals et des consommateurs tant au niveau national, qu'en qualité de membres de leurs délégations auprès de la CEI.

En ce qui concerne la participation aux comités techniques (TC) et aux sous-comités, il est stipulé dans les Directives ISO/CEI, Partie 1, que « les organismes nationaux ont la responsabilité d'organiser la contribution nationale de manière efficace et ponctuelle en prenant en compte tous les intérêts concernés au niveau national. »

Les procédures de certains ONN et SDO établissent que les points de vue représentatifs des utilisateurs doivent être activement recherchés et pleinement pris en considération dans les activités de normalisation, y compris lorsque le domaine d'application des activités de normalisation concerne la protection des consommateurs, la santé et la sécurité, l'environnement et les questions associées. Ces procédures peuvent également prévoir que lors de l'élaboration d'une norme ou de l'établissement d'une contribution nationale à une norme internationale, le comité veille à garantir qu'un équilibre raisonnable des intérêts en présence soit assuré et qu'aucun intérêt particulier ne prédomine.



2) **www.iso.org/iso/resources/resources_consumers/areas_of_focus_for_consumers_within_standards.htm**
3) **www.iso.org/iso/codeethics_2004.pdf**

Autres arguments justifiant pourquoi les ONN et les SDO doivent tenir compte des intérêts des consommateurs dans leurs programmes de normalisation :

Les enjeux sociétaux ont influencé les décisions d'achat des consommateurs et les programmes de normalisation.



Les consommateurs sont de plus en plus soucieux de production durable et de pratiques commerciales éthiques. Outre les critères classiques – prix, santé et sécurité, qualité, performance, et informations sur les produits – ils retiendront peut-être pour leur décision d'achat, d'autres éléments déterminants, notamment le mode de fabrication des produits ou de réalisation des services. Les consommateurs ont été parmi les premiers à réclamer que soient élaborées des normes relatives au management environnemental aboutissant à la publication des normes de la série ISO 14000 en 1996. Ils ont également joué un rôle de premier plan dans la décision de l'ISO, en 2004, d'établir une Norme internationale relative à la responsabilité sociétale (ISO 26000), et ont ainsi marqué le lancement d'un effort sans précédent pour impliquer les consommateurs et d'autres parties prenantes. De même, ce sont encore les consommateurs qui ont sollicité l'établissement de normes et de programmes d'évaluation de la conformité en matière d'étiquetage environnemental et autres mentions « d'achats éthiques » sur les produits. Aujourd'hui, des normes sont élaborées et publiées dans des domaines tels que la comptabilisation et la vérification des gaz à effets de serre, la quantification de l'empreinte carbone, la performance énergétique des bâtiments, la biotechnologie, la gestion des ressources en eau, et les nanotechnologies. Les consommateurs sont intéressés au premier chef par la définition de normes et de meilleures pratiques pour l'ensemble de ces domaines qui les affectent directement.

L'Internet et d'autres médias ont considérablement augmenté la quantité d'informations ainsi que l'éventail de produits et services proposés aux consommateurs.



Dès lors, les défenseurs des consommateurs ont appelé à l'élaboration de normes intéressant la protection des consommateurs pour les produits et services vendus sur le marché mondial. Par exemple, c'est sur les instances des consommateurs que trois projets de normes sur la « satisfaction du client » ont été engagés pour expliquer en détail comment les organismes peuvent gérer leurs relations avec les clients : ISO 10001, *Management de la qualité – Satisfaction du client – Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes*, ISO 10002, *Management de la qualité – Satisfaction des clients – Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes* et ISO 10003, *Management de la qualité – Satisfaction du client*

– *Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes*. Les consommateurs ont également demandé des normes relatives aux opérations de commerce en ligne, aux rappels des produits et aux échanges transfrontaliers de marchandises de seconde main, qui sont actuellement en cours d'élaboration.

Les normes servent de plus en plus à appuyer les cadres réglementaires et commerciaux.

Les accords commerciaux tels que ceux de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA) et l'Union européenne appellent à l'harmonisation de la réglementation intérieure en fonction des normes internationales et/ou régionales dans le domaine de la santé et la sécurité. Selon l'Accord de l'OMC sur les Obstacles techniques au commerce, les normes nationales d'un pays ne peuvent, sans motifs valables et suffisants, prévoir d'exigences supérieures à celles des normes internationales en vigueur. La législation interne est également un facteur à prendre en compte. Aux États-Unis par exemple, les organismes fédéraux sont tenus de s'appuyer sur des normes consensuelles d'application volontaire pour leur réglementation et leurs approvisionnements, sauf si ces normes sont incompatibles avec la loi applicable ou si leur mise en œuvre est par ailleurs impossible. L'importance de la contribution des consommateurs à l'édification d'un large consensus sur les normes relatives aux produits et services qui leur sont destinés, est soulignée dans ces accords.



Compte tenu de l'élargissement de la portée et de l'influence des normes, ainsi que de leur importance croissante pour le commerce international, les ONN et les SDO sont tenus de prendre en considération la perspective des consommateurs.

La question est alors de savoir où s'en enquérir.

La réponse peut souvent être obtenue auprès du représentant des consommateurs appartenant à un groupe plus large – une organisation ou une association de consommateurs par exemple – et qui est un expert dans un ou plusieurs domaines relatifs aux consommateurs. Toutefois, le nombre et le profil des organisations de consommateurs, de même que le niveau des ressources dont elles disposent pour suivre les enjeux de normalisation intéressant les consommateurs, varient considérablement d'un pays à l'autre.

Les avantages et le rôle manifeste de la participation des consommateurs

Par leur participation, les représentants des consommateurs renforcent la crédibilité du processus d'élaboration des normes. Ils apportent une contribution utile aux ONN et aux SDO en faisant connaître le point de vue de l'utilisateur final.

Les représentants des consommateurs peuvent influer sur le résultat des débats de plusieurs manières, pour aboutir à des normes meilleures et plus pertinentes qui, à leur tour, augmenteront l'attrait des produits pour l'utilisateur final. Par exemple :

- Ils veillent à faire en sorte que les normes établies soient pertinentes pour le marché en identifiant les normes ou les programmes de normalisation prioritaires pour les consommateurs,
- Ils fournissent des données sur les niveaux de risques acceptables pour les produits définis dans les normes,
- Ils donnent des exemples sur l'utilisation réelle (ou la mauvaise utilisation prévisible) des produits et services,
- Ils donnent des conseils sur les éléments à communiquer, notamment en matière d'étiquetage, de mode d'emploi des produits et de mises en garde,
- Ils suggèrent des caractéristiques utiles à des catégories spécifiques de consommateurs telles que les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées,
- Ils proposent des solutions pour prendre en considération les préoccupations des consommateurs en matière de sécurité, de performance, de qualité, d'interopérabilité ou de renforcement de la protection des consommateurs.

Différentes études de cas illustrant le rôle manifeste joué par les consommateurs sont présentées ci-après. La section suivante donnera d'autres pistes pour établir des contacts et structurer l'apport des différents points de vue des consommateurs.

Étude de cas –
BSI (British Standards Institution)

Une enquête réalisée en 2008 a montré que lorsqu'un service clientèle n'est pas à la hauteur des attentes, plus de 70 pourcent des consommateurs passent à la concurrence. La division Intérêts des consommateurs et du public (CPI) de la BSI a joué un rôle prépondérant dans la publication de la norme relative au Code de pratique pour le service clientèle – BS 8477, Code of Practice for customer service – qui a été élaborée grâce à la collaboration des consommateurs et des représentants de l'industrie. Elle identifie les critères essentiels dont les organismes doivent tenir compte pour répondre aux attentes de leurs clients et partant, les fidéliser et les retenir.



Étude de cas – CSA (Association canadienne de normalisation)

Un représentant des consommateurs auprès de la CSA siège au Comité technique sur la Sécurité des cellules, des tissus et des organes destinés à la transplantation et à la reproduction assistée. Ce représentant était très actif au sein d'organismes bénévoles de dons d'organes, notamment de reins. Ayant fait lui-même l'objet de deux transplantations de rein, il se sentait « redevable ». En qualité de représentant des consommateurs au sein de ce comité, il apporte un point de vue très utile alliant une connaissance approfondie du sujet et une expérience personnelle unique.



Étude de cas – DIN (Deutsches Institut für Normung)



Les exigences relatives à la qualité du processus de prévision financière, à la qualification du personnel et à la déontologie, qui ont fait l'objet de débats et d'accords au sein de la communauté des consommateurs allemands, ont alimenté les travaux de l'ISO/TC 222, *Conseil en gestion de patrimoine*. La plupart des exigences proposées ont été prises en compte et figurent dans la norme destinée à la certification, ISO 22222, *Conseil en gestion de patrimoine – Exigences pour les conseillers en gestion de patrimoine*. Les consommateurs ont fourni un apport fondamental au comité et la norme répond plus directement aux besoins des consommateurs.

Étude de cas –
KATS (Korean Agency for Technology and Standards)



De nombreux pays, dont la Corée, ont constaté la nécessité de disposer d'un adaptateur normalisé pour les ordinateurs portables. Les consommateurs se sont montrés très intéressés de savoir quels avantages la normalisation pourrait apporter dans ce domaine, en termes de commodité, d'économies réalisées du fait de l'interopérabilité, de réduction des rebuts de matériel électronique et de protection de l'environnement. La KATS a effectué des recherches dans ce domaine et a établi une proposition de norme internationale relative aux adaptateurs pour ordinateurs portables.

Comment est organisée concrètement la participation des consommateurs ?

Dans de nombreux pays, une infrastructure bien établie d'organisations non gouvernementales est en place pour exercer une observation critique sur les activités gouvernementales et commerciales. Il peut s'agir d'organisations de consommateurs indépendantes, sans but lucratif, qui se mobilisent pour un large éventail de questions ayant trait à la protection des consommateurs : sécurité des produits de consommation, prévention des accidents et des blessures, de même que prévention de la publicité trompeuse et des pratiques commerciales déloyales. Les représentants de ces organisations seront peut-être les personnes les mieux qualifiées pour agir en qualité de représentant des consommateurs du fait de leur expérience et de leur indépendance vis-à-vis de tout intérêt commercial. Les ONN et les SDO devraient s'efforcer d'instaurer le dialogue avec ces groupes de défense des consommateurs et de les faire participer.

Dans certains pays, il n'y a pas de mouvement de consommateurs reconnu ou organisé. Les ONN peuvent alors jouer un rôle en réunissant les individus et les groupes concernés par des enjeux de consommation afin d'examiner comment il est possible d'assurer la participation des consommateurs. Par exemple, les personnes actives dans le service public, les initiatives qualité, les milieux universitaires ou les associations professionnelles, ont une expérience qui leur permet d'être rapidement experts pour les questions de consommation. Il peut y avoir aussi des personnes ou des groupes axés sur des problématiques locales qui seraient disposés à élargir leurs intérêts. Il est aussi possible de créer au sein de l'ONN un organisme qui se focalisera directement sur les travaux de normalisation. Les représentants des consommateurs peuvent encore préférer établir leur propre organisme indépendant qui communiquera ses points de vue à l'ONN.

Dans d'autres pays, de nombreuses organisations de consommateurs coexistent mais elles ne parviennent pas à coordonner leurs efforts. Il peut alors être très délicat pour l'ONN d'établir une coopération et un point de vue collectif des consommateurs, notamment si les groupes de consommateurs ont des vues divergentes sur certains sujets. Ce qu'il y a à gagner en fournissant l'encadrement et en instaurant la coopération vaut largement le temps investi.



Le rôle de l'ONN est de coordonner la participation des consommateurs aux travaux de normalisation aux niveaux national, régional et international. Dans certains cas, la coordination porte sur les travaux de l'ONN et ceux d'autres SDO qui élaborent des normes relatives aux produits et services destinés aux consommateurs. Tout dépend de la façon dont le système national de normalisation est organisé. Par exemple, certains ONN élaborent des normes (la BSI au Royaume-Uni ou le DIN en Allemagne) alors que d'autres (l'ANSI aux États-Unis et le CCN au Canada) ne le font pas. Les ONN qui n'élaborent pas de normes peuvent agréer des SDO qui élaborent des normes nationales. Ils peuvent également collaborer avec des SDO et d'autres parties prenantes pour mettre en place des comités miroir nationaux pour les organes techniques de l'ISO et de la CEI.

Un certain nombre d'ONN et certaines SDO ont établi une instance – un comité, un conseil, un réseau ou un forum pour les questions de consommation – qui sert de point de référence pour coordonner la participation des consommateurs à la normalisation. La déclaration ISO/CEI sur La participation des consommateurs aux travaux de normalisation encourage l'établissement de comités de consommateurs. Ces groupes comptent souvent, dans leurs membres, des représentants d'organisations de consommateurs ou d'intérêt public, de services ministériels concernés et des personnes qui assurent à titre individuel la défense des consommateurs. D'autres parties prenantes, les organismes d'essai, les milieux universitaires, les SDO, les associations professionnelles, les distributeurs, les fabricants, les associations professionnelles industrielles peuvent y participer. Dans certains ONN, ce type de mécanisme de coordination est une relative nouveauté, alors que dans d'autres, un comité spécialisé dans les questions intéressant les consommateurs est en place depuis de nombreuses années. Les études de cas ci-après donnent des exemples des différents cas de figure.

Étude de cas – BIS (Bureau of Indian Standards) et Consumer Voice (Inde)

Consumer Voice est représentée à un certain nombre de comités du BIS depuis plus de dix ans. Consumer Voice compte environ une douzaine de bénévoles qui représentent les intérêts des consommateurs auprès de ces comités. Leur expérience montre qu'il est constamment besoin d'assurer la participation efficace des consommateurs. Cette efficacité de la participation s'avère optimale lorsqu'il existe des résultats d'essais comparatifs pour justifier la demande de modifications des normes.



Étude de cas – Réseau CPI (Consumer & Public Interest) de la BSI (British Standards Institution)

Ce réseau de la BSI comprend à la fois des organisations spécialisées dans les intérêts des consommateurs et du public et près de 50 représentants CPI qui siègent collectivement à des centaines de comités actifs sur une vaste gamme de produits et services, tant au niveau national qu'au niveau international, et contribuent également à différents stades du processus d'élaboration des normes. Par exemple, il existe un processus pour lancer de nouvelles idées de projets de normalisation au sein du réseau (et en dehors de celui-ci) et établir des priorités du point de vue CPI et selon la probabilité que ces propositions aboutissent à une norme qu'utiliseront d'autres parties prenantes. Cette longue liste de propositions est partagée avec d'autres membres de la BSI et donne aussi matière à la contribution de cette dernière au COPOLCO. Le réseau tient généralement deux réunions plénières par an auxquelles d'autres organisations peuvent être conviées pour s'informer et débattre des thèmes de normalisation importants. D'autres réunions peuvent être axées sur des groupes ou des enjeux particuliers pour informer les organisations de consommateurs et les autorités de réglementation de la gamme de normes à disposition dans le domaine des services. La division CPI au sein de la BSI gère le Réseau. Chaque secteur dans lesquels la BSI élabore des normes, de même que chaque liaison établie avec des comités de consommation au niveau européen ou international (le COPOLCO par exemple), sont pilotés par un coordinateur CPI.

Étude de cas – Conseil des consommateurs du DIN (Deutsches Institut für Normung)

Il s'agit d'un comité du Conseil du DIN. Les cinq membres du Conseil des consommateurs sont des membres honoraires et n'ont pas d'intérêts dans le DIN. Ils fixent les lignes directrices stratégiques et politiques de son organe exécutif, le bureau du Conseil des consommateurs. Ce dernier fait partie de la structure organisationnelle du DIN. Neuf membres du personnel employés par le DIN représentent les intérêts des consommateurs au sein du DIN et de ses comités techniques ainsi qu'auprès de comités européens et internationaux. Les membres permanents du personnel du Conseil des consommateurs sont appuyés par quelque 70 représentants bénévoles des consommateurs qui sont nommés par le Conseil des consommateurs pour des projets de normalisation spécifiques. Ces représentants bénévoles sont issus d'organisations de consommateurs, de centres de consommateurs, de l'institut des essais comparatifs, de groupements d'intérêts spéciaux en matière de consommation (par exemple, des associations automobiles, des clubs sportifs), d'associations de protection des enfants, d'instituts d'essais indépendants, d'universités, etc. Outre les représentants bénévoles, les membres permanents du personnel du Conseil des consommateurs participent activement aux travaux des comités techniques et des groupes de travail nationaux, européens et internationaux. Ils prennent également part aux travaux de l'ANEC, qui représente la voix des consommateurs européens dans la normalisation, ainsi qu'à ceux du COPOLCO de l'ISO.



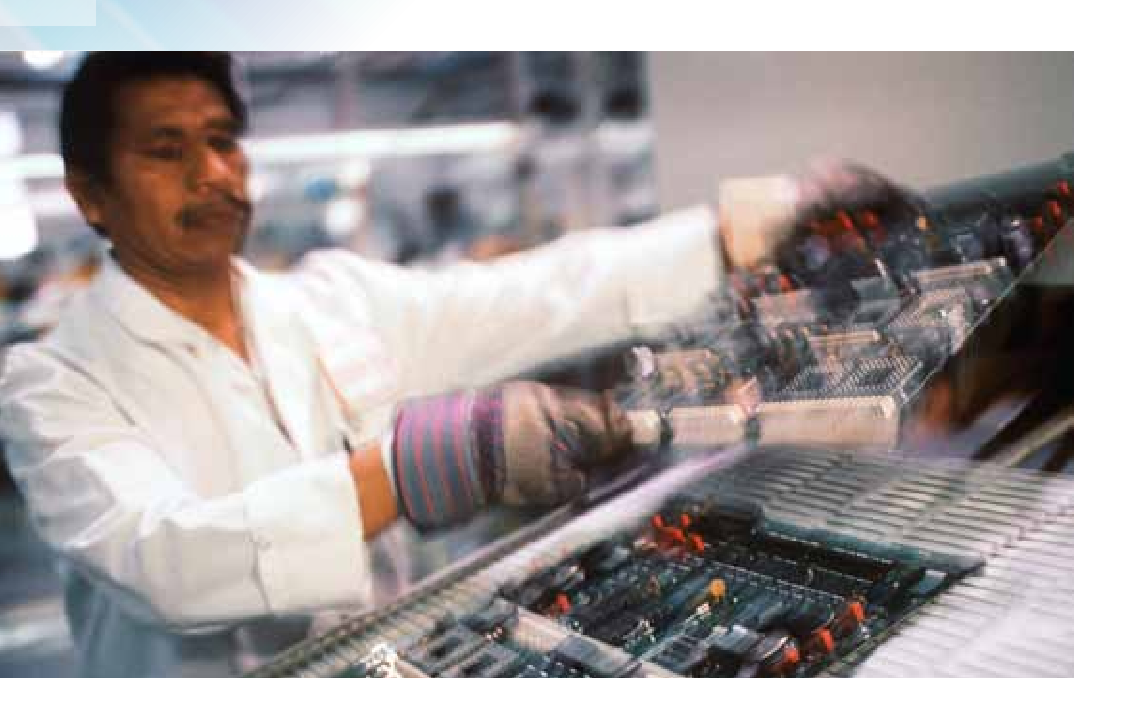


Étude de cas –
ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación)

La stratégie de l'ICONTEC pour intégrer les intérêts des consommateurs dans l'élaboration des normes repose sur la participation au COPOLCO, l'établissement d'un comité miroir national et la diffusion de documents pertinents. Un comité a été établi à cette fin en 2005. Ce comité contribue aux guides élaborés par le COPOLCO et les adopte ensuite ; il a notamment travaillé sur le Guide ISO/CEI 76, Élaboration des normes de service – Recommandations pour répondre aux attentes des consommateurs. De même, lorsque l'ICONTEC se trouve face à une question qui appelle l'opinion des consommateurs, le comité colombien du COPOLCO se penche sur cette question. Les membres de ce comité sont les associations de consommateurs, le gouvernement, et des délégués de différentes industries. Le comité offre un point de référence pour les contributions des consommateurs qui aide à renforcer la voix des consommateurs en Colombie.

Étude de cas – Comité des consommateurs (CICON) de l'IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación)

Avec l'appui d'un projet régional de Consumers International visant à renforcer la participation des organisations de consommateurs en Amérique latine et aux Caraïbes, une réunion s'est tenue avec l'IRAM en 2004. Les organisations de consommateurs ont également bénéficié d'un soutien qui leur a permis de participer à une réunion du COPOLCO en 2005. L'objectif de départ était de faire comprendre à quel point les normes sont importantes et ont une incidence sur le quotidien, et d'expliquer les procédures de normalisation. L'expérience a montré que de nombreuses organisations de consommateurs ne connaissaient pas les normes et les travaux de l'IRAM. L'IRAM a accepté de constituer un comité des consommateurs et a commencé à tenir des réunions et des ateliers réguliers pour débattre des normes relatives aux consommateurs en cours d'élaboration. Il a également créé un bulletin électronique mensuel afin d'initier les organisations de consommateurs au processus de normalisation. Des bases solides ont ainsi été établies pour la participation des consommateurs et l'objectif sera de renforcer cette participation à l'avenir.



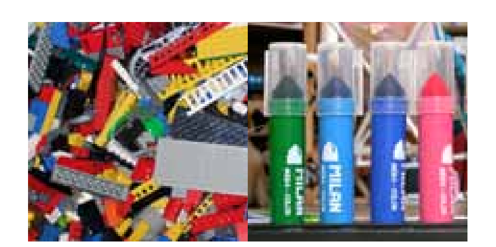
Étude de cas – SA (Standards Australia) et CFA (Consumers' Federation of Australia)

Les représentants de la Fédération des consommateurs en Australie participent à l'élaboration des normes australiennes depuis plus de 20 ans. La CFA dirige le projet de Standards Australia qui soutient 24 représentants bénévoles des consommateurs auprès de 60 TC de SA, de trois comités de l'ISO et de l'ISO/COPOLCO. Les comités auprès desquels la CFA est représentée portent sur une large gamme de normes de produits, de processus et d'essais visant à promouvoir la sécurité des produits, la sécurité des enfants et des bébés, la santé publique, l'accessibilité pour les handicapés, la durabilité de l'environnement et les meilleures pratiques commerciales. La CFA entretient des relations régulières avec les cadres dirigeants de SA et les représentants en matière de politique de consommation dans le cadre du Forum permanent des consommateurs (Consumer Standing Forum) de SA. En 2008, le Coordinateur Normalisation de la CFA a fait un bref exposé aux SDO qui participaient à un forum du bureau national de normalisation (National Standards Office). Cet évènement a fourni une bonne occasion d'expliquer les attentes des représentants des consommateurs, les processus pour les impliquer et les avantages de leur participation à l'élaboration des normes.

Étude de cas – Conseil canadien des normes (CCN) et CSA (Association canadienne de normalisation)

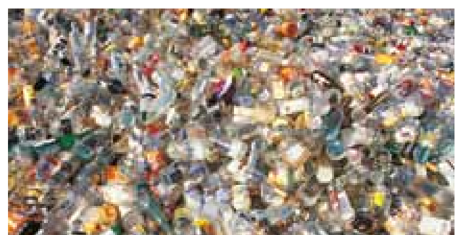
Il existe au sein du CCN – qui est l'organisme national de normalisation pour le Canada – un Comité sur les intérêts des consommateurs et du public (CICP) chargé des questions intéressant les consommateurs et le public, notamment celles liées à la santé, à la sécurité et à l'environnement. Il a pour mandat d'émettre des conseils stratégiques et des recommandations au Conseil d'administration du CCN et à ses comités afin de promouvoir les intérêts des consommateurs et du public sur des questions relatives à la normalisation. Le CICP est également chargé de représenter les intérêts canadiens auprès du COPOLCO. Le comité compte dans ses rangs de nombreux représentants des consommateurs.

La CSA, l'une des quatre SDO canadiennes accréditées par le CCN, compte près de 100 représentants des consommateurs très actifs auprès de plus de 274 TC, comités de pilotage stratégiques, TC internationaux et groupes consultatifs stratégiques (SAG). Le personnel et les représentants de la CSA participent aux travaux du COPOLCO aux côtés du personnel et des représentants du CCN.











Qui sont les représentants des consommateurs ?

Le COPOLCO de l'ISO a défini le terme de « consommateur » comme tout membre individuel du public en général qui se porte acquéreur ou utilise, à des fins privées, des marchandises, biens ou services.[4] Il n'existe toutefois pas de définition des « représentants des consommateurs » au niveau international.

Dans le cadre du groupe de travail de l'ISO sur la responsabilité sociétale (GT/RS), en raison des procédures uniques applicables aux travaux du GT/RS, les groupes de parties prenantes ont été définis.[5] Ainsi dans ce contexte, le représentant d'un groupe de parties prenantes de la catégorie « Consommateurs » est défini comme le représentant d'une « organisation de consommateurs » qui peut être de deux types distincts :

1) une organisation indépendante qui défend les intérêts des consommateurs devant d'autres organisations et les gouvernements, est à but non lucratif, ne favorise pas des intérêts commerciaux tout en pouvant s'engager dans des activités d'ordre commercial associées à la diffusion d'informations pour les consommateurs et à la promotion de ses propres travaux, et n'est pas affiliée à un parti politique ; ou

2) une organisation ou agence qui est active dans des questions liées aux consommateurs. Une telle organisation ou agence peut se spécialiser dans un sujet particulier ayant trait aux consommateurs, par exemple les normes, la législation ou la protection des consommateurs.

---

4) Déclaration ISO/CEI sur La participation des consommateurs aux travaux de normalisation
www.iso.org/iso/copolcoparticipation_2001.pdf
et définition reconfirmée dans la résolution du COPOLCO 3/2009.

5) **www.iso.org/sites/ConsumersStandards/en/pdf/N048_rev1.pdf**

Il est précisé concernant la participation au niveau international, que priorité devra être donnée aux représentants d'organisations de consommateurs du premier type. S'il n'y a pas d'organisation de ce type, ou si aucune de celles qui entrent dans cette catégorie ne souhaite prendre part au processus, un représentant d'une organisation ou d'un organisme du deuxième type sera autorisé à participer. Il peut s'agir, par exemple, d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental en charge des questions de consommation et reconnu par le public en tant que tel, ou d'un organisme indépendant au sein d'un ONN représentant les intérêts des consommateurs.



Les critères définissant qui peut prétendre au titre de « représentant des consommateurs » varient selon les ONN et les SDO. Toutefois, la définition du GT/RS est une référence susceptible d'être reprise pour d'autres contextes de normalisation. Il convient d'aviser toutes les organisations de consommateurs et de les inviter à participer lorsqu'une activité de normalisation porte sur un produit ou un service destiné aux consommateurs.

Le représentant des consommateurs devra être dégagé de tout intérêt commercial dans le sujet à l'étude, et ne pas être, par exemple, producteur ou distributeur de produits ou services auxquels s'adresse la norme en gestation.

Un bagage technique pertinent est toujours utile, mais plutôt que des compétences d'experts très pointues, savoir évaluer et formuler clairement les besoins du consommateur en tant

qu'utilisateur final est nettement plus important. C'est d'ailleurs un facteur de crédibilité essentiel face aux autres membres du comité de normalisation. Au niveau international, il est indispensable que les représentants des consommateurs sachent lire, écrire et parler l'anglais, et il leur faut également savoir transmettre à d'autres représentants des consommateurs les connaissances qu'ils ont acquises de leur expérience de la normalisation.

On peut trouver dans les rangs du corps enseignant universitaire de bons représentants des consommateurs, notamment auprès des personnes actives dans la vie associative et dans des branches telles que l'ingénierie, les sciences de la famille et de la consommation (économie domestique) et l'économie de la consommation.

Les ONN et les SDO qui ont un programme actif d'engagement des consommateurs ont pour trait commun de devoir lutter pour gérer leur réseau de représentants des consommateurs. Ainsi, ils devront s'assurer que les personnes qui ne sont pas directement affiliées à une organisation de consommateurs sans but lucratif sont en mesure de parler au nom des consommateurs. Il faudra peut-être prévoir des formations et un partage d'informations en lien avec les représentants d'organisations de consommateurs, ou par des recherches auprès de ces organisations.

Étude de cas – CSA (Association canadienne de normalisation)

Pour la CSA, un « représentant des consommateurs » est un individu qui, en qualité de membre d'un comité de normalisation, représente les intérêts des consommateurs dans l'élaboration des normes CSA. Les représentants des consommateurs ne représentent nullement les intérêts commerciaux d'un groupe de parties prenantes en particulier. La CSA précise qu'une matrice de comité « comprendra les catégories d'intérêts qui correspondent au domaine des travaux du comité » qui sont, pour la plupart des comités : les intérêts des producteurs, les autorités de réglementation, les intérêts des utilisateurs et l'intérêt général. La CSA spécifie en outre que la catégorie des intérêts des utilisateurs comprend « ceux qui représentent principalement les intérêts des consommateurs ou les utilisateurs finals du ou des produit(s), matériau(x), ou service(s) concerné(s) et qui n'interviennent à aucun titre dans la production et/ou la distribution du ou des produit(s), matériau(x), ou service(s) concerné(s). » Elle mentionne enfin que la catégorie intérêt général comprend « ceux qui ne sont pas associés à la production, la distribution, l'utilisation directe ou la réglementation du ou des produit(s), matériau(x), ou service(s) concerné(s) mais qui ont démontré une compétence et des références pertinentes. Cette catégorie peut inclure des représentants des milieux universitaires, scientifiques ou des consommateurs.

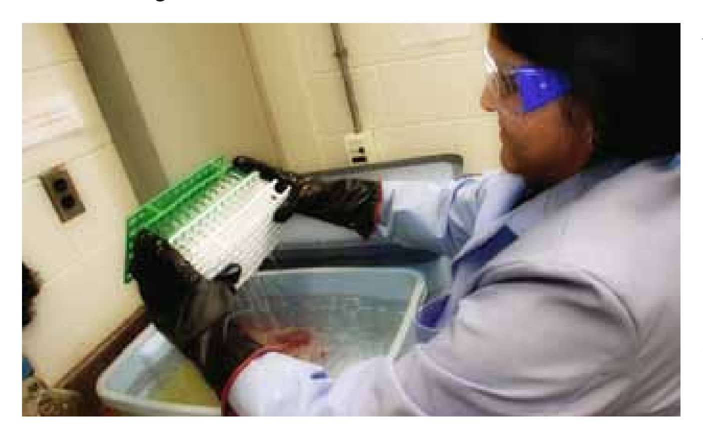
Étude de cas – UL (Underwriters Laboratories, Inc.)

Pour UL, SDO accréditée par l'ANSI, la catégorie « Intérêts des consommateurs » pour ses groupes techniques de normalisation (STP) recouvre les organisations de consommateurs, les départements d'universités spécialisés dans les questions de consommation ou d'économie domestique, et les consommateurs – professionnels ou particuliers – qui utilisent le produit dans leur vie courante et qui ne peuvent être membres de STP dans le cadre d'une autre catégorie d'intérêt.

Interface avec le COPOLCO

Le COPOLCO, dont la création remonte à 1978, compte parmi ses membres plus de 100 ONN de pays du monde entier. Ses délégués sont des représentants d'ONN, de SDO, d'organisations de consommateurs et d'autres groupes dans les différents pays concernés. La CEI y est également représentée.

Le COPOLCO constitue un lieu d'échange d'informations et d'expérience quant aux questions de normalisation et d'évaluation de la conformité présentant un intérêt pour les consommateurs. Il identifie les domaines de normalisation d'intérêt prioritaire pour les consommateurs et s'attache à promouvoir et à coordonner la participation des consommateurs dans ces domaines. Il influe sur le programme de travail de l'ISO en proposant de nouveaux domaines de normalisation lorsqu'il s'avère nécessaire de renforcer la protection des consommateurs. En outre, le COPOLCO anime des ateliers et établit des guides relatifs aux normes, des déclarations de politique et des publications d'information sur des thèmes intéressant les consommateurs. Le COPOLCO a notoirement contribué à de nombreuses améliorations du bien-être des consommateurs au niveau international au travers de différentes initiatives, dont un programme de formation étendu. Les ONN qui ne sont pas actuellement membres du COPOLCO sont fortement encouragés à s'impliquer dans ses travaux. De plus amples renseignements sur le COPOLCO figurent sur le site Web de l'ISO à l'adresse suivante : **www.iso.org/consumers**.



Au niveau national, le comité des consommateurs de l'ONN (s'il y en a un) assure généralement directement l'interface avec le COPOLCO. Les membres du comité des consommateurs participent souvent, au sein de délégations, aux réunions annuelles du COPOLCO

et à ses groupes de travail. Avant la réunion du COPOLCO, certains ONN convoqueront une réunion spéciale de leur comité des consommateurs afin d'examiner et de faire le point sur les documents de travail du COPOLCO et de préparer les observations et positions de leur délégation pour la réunion.

Les ONN qui travaillent à améliorer la participation des consommateurs, même ceux qui n'ont pas de comité des consommateurs dûment constitué, sont encouragés à participer au COPOLCO. En effet, ils seront peut-être intéressés à organiser des enquêtes pour connaître les opinions des consommateurs dans leur pays, et à chercher des occasions de collaborer avec des consommateurs et des ONN au niveau régional ou international par le biais d'autres filières éventuelles.

L'éventail des mécanismes de coordination au niveau régional va de l'ANEC, organisation établie, dotée d'une structure formelle et d'un personnel, à des réseaux plus récents et structurés de façon plus informelle tels que l'ANCO (The Asian Network on Consumers' Participation in Standardization) et le comité miroir du COPOLCO à la COPANT, le CT 153 PAN-COPOLCO.

Il existe également des mécanismes qui veillent à garantir que les besoins des consommateurs dans les pays en développement sont pris en compte dans les travaux du COPOLCO et de la normalisation internationale. À cet égard, on pourra mentionner la participation de l'organisation faîtière, Consumers International, au COPOLCO, ainsi qu'un forum, au sein du COPOLCO, axé sur les besoins spécifiques des consommateurs dans les pays en développement.

Le Comité sur la politique à l'égard des consommateurs (CCP) de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) est également au bénéfice d'un statut de liaison avec le COPOLCO. Du point de vue de la coordination, cela peut représenter un intérêt particulier pour les ONN au sein des économies de l'OCDE.

Étude de cas – ANCO (Réseau asiatique pour la participation des consommateurs à la normalisation)

L'ANCO a été fondé par l'Association japonaise de normalisation (JSA) pour compléter les activités du COPOLCO en encourageant la participation des consommateurs asiatiques aux activités nationales et internationales de normalisation, et pour renforcer les liens régionaux entre les pays participant aux activités de normalisation intéressant les consommateurs. Le secrétariat de l'ANCO est basé en Malaisie et la présidence est actuellement assurée par le Président de l'Association malaisienne des utilisateurs de normes (Malaysian Association of Standards Users – Standards Users). Le groupe s'est réuni dans le cadre de la réunion annuelle du COPOLCO et a organisé des ateliers sur des thèmes tels que la sécurité des produits et la conception accessible.

Étude de cas – ANEC (Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs dans la normalisation)

L'ANEC représente les intérêts des consommateurs européens dans la création de normes techniques, notamment celles qui sont élaborées pour appuyer la mise en œuvre des lois et politiques publiques européennes. L'ANEC est régie par une Assemblée générale composée d'un délégué de chacun des 30 pays de l'Union européenne (UE) et de l'Association européenne de libre-échange (AELE). Les décisions stratégiques de l'Assemblée générale sont mises en œuvre par un comité exécutif, le Comité de pilotage de l'ANEC. Chaque domaine prioritaire dans lequel intervient l'ANEC, déterminé par l'Assemblée générale et le Comité de pilotage, fait l'objet d'un groupe de travail ad hoc. Le secrétariat dirigé par le Secrétaire général de l'ANEC agit comme le pôle d'échanges de l'association. Le financement est assuré par l'UE et l'AELE. L'ANEC coopère avec le COPOLCO et présente un rapport à la réunion annuelle de ce dernier.

Étude de cas – CI (Consumers International)

CI est une fédération mondiale d'organisations de consommateurs et compte quelque 220 organisations membres, réparties dans 115 pays. Son domaine d'activité est transversal et met particulièrement l'accent sur l'amélioration du bien-être des consommateurs dans les pays en développement. CI est au bénéfice d'un statut de liaison avec le COPOLCO et participe activement à ses travaux et à la normalisation internationale. Elle réunit ses membres en marge de la réunion plénière du COPOLCO auquel elle soumet un rapport annuel.

Étude de cas – CT 153 PAN-COPOLCO

Le CT 153 PAN-COPOLCO comprend 18 ONN, membres de la COPANT (The Pan American Standards Commission), qui coopèrent pour apporter le concours de cette région au COPOLCO et renforcer mutuellement leurs propres stratégies de participation des consommateurs.

Étude de cas – DCCG (Groupe Pays en développement du COPOLCO)

Le DCCG est une enceinte au sein du COPOLCO dont le but est d'encourager une plus grande participation des représentants des consommateurs et des associations des pays en développement aux activités du COPOLCO et de s'assurer que les préoccupations de ces pays sont prises en compte au COPOLCO. Tout membre du COPOLCO peut siéger à ce groupe, dont l'animateur doit nécessairement venir d'un pays en développement. Le groupe se réunit à l'occasion de la réunion annuelle du COPOLCO et tient à jour une liste des membres et un serveur de liste de diffusion (listserv) pour communiquer entre les réunions. Le DCCG ne doit pas être confondu avec le Comité de l'ISO pour les questions relatives aux pays en développement (DEVCO), qui est le comité de l'ISO chargé de l'élaboration d'orientations politiques quant aux besoins et exigences des pays en développement en matière de normalisation et d'activités apparentées.

Financement des représentants des consommateurs



Faute de ressources humaines et financières suffisantes, les consommateurs n'ont souvent pas les moyens de participer à titre bénévole à l'élaboration des normes. Ils ont souvent besoin d'une assistance financière à cet égard, notamment pour la participation au niveau international. Les ONN et les SDO devraient envisager de mettre en place un mécanisme pour aider à soutenir financièrement la participation des consommateurs aux activités d'élaboration des normes et de définition des politiques. Cette initiative représente un moyen important de reconnaître la valeur de la perspective des consommateurs.

Certains ONN et SDO ont déjà des modèles en place pour aider les représentants des consommateurs à participer aux réunions techniques et stratégiques de normalisation en mettant à disposition un soutien ou d'autres types d'incitations financières. Ce soutien peut concerner la participation au niveau national, régional ou international, et porter notamment sur le remboursement des frais de voyage, d'hôtel, et de subsistance, et dans certains cas une petite rétribution, pour permettre aux représentants des consommateurs d'assister aux réunions. Certains ONN et SDO prévoient pour les représentants des consommateurs, la possibilité de disposer d'un ordinateur portable, des logiciels nécessaires, d'un accès à Internet, d'une formation et d'un soutien informatiques, de dispositifs de téléconférences, et le remboursement du coût d'impression des documents. (Voir les exemples de soutien prévus par les membres dans le *Répertoire ISO relatif à la participation des intérêts des consommateurs* (**www.iso.org/isoconsumerdirectory**)).

Les modèles existants de financement de la participation des consommateurs à la normalisation varient en fonction de la structure (organisme gouvernemental ou privé) de



l'ONN et de la SDO, et de leur rôle (élaboration de normes, ou reconnaissance et coordination des travaux d'autres SDO). Le financement de la participation des consommateurs est également fonction de la capacité de l'ONN ou de la SDO à dégager des recettes et engager des dépenses annuelles pour un tel programme. Les contributions peuvent provenir du gouvernement, du privé, de l'ONN ou de la SDO elle-même ou d'une combinaison de ces différentes sources. La décision d'investir pour appuyer la participation des consommateurs présuppose un engagement de la direction de l'ONN ou de la SDO. S'ils n'ont pas de programme relatif aux consommateurs, il s'agira peut-être d'abord de financer les personnes qui assureront, à temps complet ou partiel, la gestion du programme.

Lors de l'établissement d'un programme de financement pour la participation des consommateurs, l'aide d'organisations de consommateurs peut être sollicitée par l'ONN ou la SDO pour identifier les domaines les plus prioritaires au niveau national ou international, en s'appuyant par exemple sur les domaines prioritaires identifiés par le COPOLCO. Sur la base de cette analyse, l'ONN ou la SDO pourra ensuite sélectionner un ou deux (voire plus) de ces domaines pour son programme de financement, et assurer, par exemple, la prise en charge de la participation et la contribution d'un représentant des consommateurs à un organe technique de l'ISO ou de la CEI (ou à un comité miroir national) pour une période d'un ou deux ans, et celle d'un autre représentant des consommateurs aux travaux du COPOLCO pour une durée similaire.

L'ONN ou la SDO peuvent être amenés à établir des critères pour la participation des représentants des consommateurs à leur réseau de consommateurs, notamment concernant l'attribution du financement. Parmi les critères de recevabilité d'un représentant des consommateurs, peuvent figurer par exemple :

- l'indépendance vis-à-vis de tout intérêt commercial
- l'engagement à participer pendant une durée spécifique
- la sélection des candidats sur dossier, avec entretien préalable et références
- la participation à des programmes de formation
- le besoin réel d'une aide financière à la participation (si un tel financement est sollicité).

Il pourra en outre être stipulé dans ce type de critères, que pour justifier la poursuite du financement, la performance du représentant des consommateurs ainsi que l'efficacité de sa participation seront évaluées au bout d'un certain temps.

Pour sa part, le COPOLCO étudie comment tirer parti des acquis pour aller de l'avant. Dans le cas du groupe de travail de l'ISO sur la responsabilité sociétale (GT/RS), un Fonds d'affectation spécial a été créé par le Conseil de l'ISO à titre exceptionnel, géré sous la responsabilité du GT/RS jusqu'à la publication de la norme. Ce Fonds s'est avéré utile pour aider les représentants des consommateurs et les experts d'autres parties prenantes et régions sous-représentées à participer aux travaux sur ce document. En outre, grâce à des bourses octroyées par des donateurs et au programme d'assistance technique de l'ISO pour les pays en développement, le COPOLCO a pu inciter davantage de représentants des consommateurs des pays en développement à participer aux journées d'études et aux réunions plénières du COPOLCO en associant des initiatives de formation à ces manifestations.



Étude de cas – BSI (British Standards Institution)

Le financement du réseau CPI (Intérêts des consommateurs et du public) est assuré par la BSI et le ministère concerné du gouvernement du Royaume-Uni dans une proportion de deux tiers, un tiers). Le fonds constitué à l'origine pour couvrir les frais de voyage et de subsistance des représentants des consommateurs assistant aux réunions nationales et internationales couvre maintenant d'autres coûts engagés pour soutenir les représentants, notamment pour la formation, certains équipements informatiques, le coût du lieu des réunions extérieures et des projets de recherche restreints. S'agissant du choix des éléments à financer, le critère est de savoir si les travaux sont l'un des domaines prioritaires, et ensuite, s'ils sont eux-mêmes prioritaires dans ce secteur (décision prise collectivement et individuellement par les coordinateurs CPI).

Étude de cas – DIN (Deutsches Institut für Normung)

Le Conseil des consommateurs de l'Institut allemand de normalisation (DIN) est chargé de représenter les consommateurs dans la normalisation. Ses travaux sont essentiellement financés (à hauteur de 70 % environ) par le Ministère fédéral de l'alimentation, de l'agriculture et de la protection des consommateurs. Les quelque 30 % restants de son budget sont assumés par le DIN. Les représentants du Conseil des consommateurs du DIN au sein des comités nationaux, européens ou internationaux participent bénévolement et sont défrayés des dépenses engagées pour le déplacement, l'hébergement et la subsistance. Pour être accepté en qualité de représentant bénévole des consommateurs, il faut tout d'abord avoir la compétence nécessaire dans le domaine considéré. Il faut ensuite n'avoir aucun intérêt pécuniaire quant au projet de norme et comprendre les intérêts et préoccupations des consommateurs. Le représentant doit être également capable de lire l'anglais et de le parler pour suivre les travaux européens et internationaux de normalisation. Bon nombre des bénévoles du Conseil des consommateurs du DIN viennent d'organisations de consommateurs, mais également d'universités et d'organismes d'essais. Le Conseil des consommateurs du DIN procède au cas par cas pour sélectionner les représentants des consommateurs.

Formation des représentants des consommateurs



L'ONN ou la SDO peuvent sensibiliser les consommateurs à l'importance des normes et de la participation à leur processus d'élaboration en adoptant une démarche proactive. Les programmes d'information et de sensibilisation font souvent partie intégrante des initiatives préalables et des activités régulières pour organiser la participation des consommateurs au niveau national.

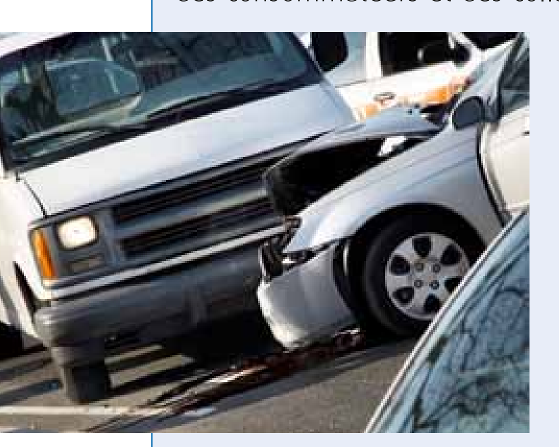
Au-delà de leurs efforts plus généraux d'information, les ONN et les SDO peuvent également proposer une formation formelle au processus de normalisation et à la participation efficace, ou une formation sur des sujets spécifiques intéressant les consommateurs, dans le cadre de journées d'étude et de séminaires. Ils peuvent en outre proposer des publications imprimées ou des formations sur le Web, ainsi que des ressources didactiques pour guider les représentants des consommateurs dans leur travail au sein des comités. Une SDO au moins propose un programme de mentorat dans le cadre duquel le nouveau représentant des consommateurs rencontre préalablement le Président du comité de normalisation, et un ingénieur ou un autre expert qui fera ultérieurement office de « répondant » pour apporter toute forme d'éclaircissement au représentant des consommateurs à l'issue de sa participation pour la première fois à une réunion de comité technique.



Le COPOLCO a également établi un groupe de formation qui, en collaboration avec le DEVCO et la cellule « Développement et services de formation de l'ISO (DEVT) » et grâce à l'appui financier octroyé par des donateurs, a organisé plusieurs séminaires de formation régionaux, pendant ou en dehors des réunions du COPOLCO. Dans le cadre de cette initiative qui est destinée à accroître la participation à l'élaboration des normes, a été créé un module d'enseignement à distance destiné aux représentants des consommateurs, disponible en ligne et sur CD Rom, intitulé, *Les consommateurs et les normes : un partenariat pour un monde meilleur*. Ce module peut être utilisé pour accompagner les séminaires de formation et les journées d'étude, ou comme outil d'apprentissage autonome. Le programme de formation a également évolué et comprend désormais des ateliers de formation des formateurs à l'occasion desquels un expert du COPOLCO anime une formation auprès d'un groupe restreint de personnes sur la manière de mener leurs propres initiatives de formation dans leur pays ou leur région (voir également les ressources ISO).

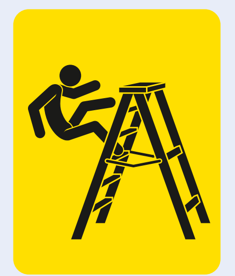
Étude de cas – ANSI (American National Standards Institute)

Ces dernières années, les efforts de sensibilisation de l'ANSI se sont concrétisés sous la forme d'allocutions prononcées lors de conférences annuelles d'organisations de consommateurs et d'associations universitaires afin de promouvoir la participation des consommateurs au processus d'élaboration des normes. Les thèmes abordés ont notamment porté sur la sécurité au foyer grâce à la participation des consommateurs à la normalisation, et sur l'introduction de la normalisation dans les programmes universitaires. Le personnel de l'ANSI a travaillé en partenariat avec des membres du Forum de l'ANSI sur les Intérêts des consommateurs et des collaborateurs du COPOLCO dans le cadre de ces présentations et pour faire mieux connaître les initiatives du COPOLCO. L'un des formats retenus pour ces journées d'étude a été un exercice interactif sur la manière d'évaluer les données relatives aux dommages corporels et de concevoir une norme de sécurité pour un produit de consommation. Des journées d'étude virtuelles menées par audio-conférence et lien Internet ont également été organisées sur les modes d'engagement possibles des consommateurs auprès de comités pour la politique en matière de normalisation.













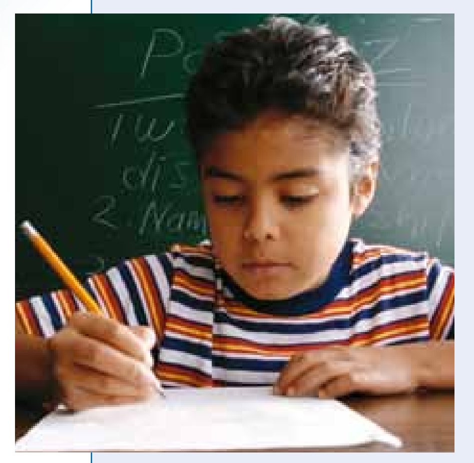
Étude de cas – CSA (Association canadienne de normalisation)



Les nouveaux représentants des consommateurs reçoivent un « dossier d'information » qui comprend la brochure sur le programme relatif aux consommateurs, un descriptif de la fonction, un manuel de formation pour les représentants de consommateurs, des documents ayant trait au comité qui les concerne tels que les listes de membres du comité et les procès-verbaux de réunions antérieures, des lignes directrices et procédures de demandes de remboursement de frais de voyage, des formulaires de rapport de comité, le répertoire le plus à jour des représentants des consommateurs, et le rapport le plus récent sur le programme relatif aux consommateurs de l'année. Ces documents sont destinés à donner une idée générale du fonctionnement du programme. Les nouveaux représentants des consommateurs sont également invités à participer à des séances de formation organisées à leur intention en divers lieux au cours de l'année. En outre, le groupe Committee & Consumer Services de la CSA organise chaque année lors de la réunion générale annuelle de la CSA un séminaire et une formation sur la consommation pour les représentants des consommateurs qui assistent aux réunions des comités ainsi que pour des personnalités invitées. Les représentants des consommateurs ont également accès à la « Zone réservée aux membres » où ces derniers peuvent communiquer sur divers sujets, visualiser des projets de normes, de rapports de réunions, et des articles les intéressant. Des enquêtes sont régulièrement réalisées auprès des représentants des consommateurs pour obtenir des informations utiles pour divers projets de recherche relatifs aux consommateurs.

Étude de cas – DSM (Department of Standards Malaysia) et Standards Users (Association malaisienne des utilisateurs de normes)

Le DSM, l'ONN pour la Malaisie, a mandaté l'ONG, Standards Users, pour qu'elle lui prête assistance dans le cadre des activités de promotion de la normalisation et de sensibilisation auprès des consommateurs. Depuis lors, Standards Users a engagé un certain nombre d'initiatives axées sur les étudiants, les enseignants et le grand public, en zones rurales et urbaines, dont notamment un concours portant sur la rédaction d'un essai avec des photographies, des programmes de sensibilisation dans les écoles, et des séminaires publics. En outre, Standards Users a mis au point plusieurs matériels didactiques dont un magazine, une série de manuels sur les normes et un guide à l'intention des enseignants, des documents de réflexion et d'autres publications. Standards Users a également publié le seul magazine sur les activités régionales de normalisation – Standards Asia – en 2009. Ce magazine a été lancé à l'occasion de la célébration de la Journée mondiale de la normalisation en 2009, en Malaisie.



Étude de cas – JISC (Japanese Industrial Standards Committee)

Le JISC propose trois types de formation et de cours pour les représentants des consommateurs. Un cours élémentaire pour expliquer ce qu'est la normalisation, son rôle et son importance pour les consommateurs est proposé conjointement avec des manifestations mises en place par des organisations de consommateurs. Un cours intermédiaire explique comment la normalisation peut représenter un outil efficace pour répondre aux préoccupations des consommateurs et donne aux étudiants l'occasion de proposer un thème à normaliser du point de vue des consommateurs. Un cours avancé est destiné à ceux qui vont participer ou qui viennent de participer aux travaux d'un comité pour établir une norme nationale, pour leur expliquer comment participer efficacement aux travaux du comité. Hormis ces cours, une formation sur la normalisation est assurée, sur demande, auprès des élèves du primaire, du collège/lycée et des étudiants de collèges d'enseignement technique.

Étude de cas – KATS (Korean Agency for Technology and Standards)

Dans le cadre de ses initiatives visant à mieux faire connaître et donner quelques notions de normalisation au public, la KATS participe activement à des activités pédagogiques en proposant un contenu sur les normes destiné à figurer dans les manuels des élèves du primaire, du collège et du lycée. Elle met aussi au point des programmes et des supports d'enseignement pour les étudiants universitaires afin de constituer un vivier de futurs spécialistes dans des domaines de normalisation tels que l'électricité et l'électronique, et les technologies de l'information et de la communication. Elle propose également une formation destinée à un public spécifique issu de l'industrie, des universités et des instituts de recherche sur les conditions à réunir pour devenir un expert en normalisation internationale. La KATS organise chaque année une Olympiade de la normalisation pour les jeunes pour mieux faire comprendre aux adolescents les unités de poids et mesures légales. Elle a accueilli un séminaire sur la promotion de la participation des groupes de consommateurs à la normalisation, au cours de la Semaine mondiale de la normalisation, pour sensibiliser davantage à la normalisation et promouvoir la participation active des consommateurs. La KATS met également au point un support didactique sur la normalisation destiné aux groupes de consommateurs.

Ressources ISO



Une liste complète de ressources de formation élaborées par le COPOLCO, dont un grand nombre sont destinées à guider les représentants des consommateurs dans les activités de normalisation, est disponible sur ISO Online à :

www.iso.org/iso/resources/resources_consumers/publications_produced_by_copolco.htm. Y figurent également le module d'enseignement à distance du COPOLCO, *Les consommateurs et les normes : un partenariat pour un monde meilleur*, disponible sur ISO Online ou sur CD-ROM, et les présentations à utiliser dans le cadre de l'atelier du COPOLCO, Former les formateurs.

Pour de plus amples détails sur la façon dont certains membres de l'ISO engagent les consommateurs dans leurs activités de normalisation, nous vous invitons à consulter le *Répertoire ISO relatif à la participation des intérêts des consommateurs* : **www.iso.org/iso/resources/resources_consumers/iso_directory_of_consumer_interest.htm**. Ce répertoire identifie également le personnel des ONN qui peuvent également constituer une source d'information supplémentaire sur la façon dont est organisée la participation des consommateurs.

Liens vers les organisations citées dans cette brochure

ANCO – Asian Network for Consumer Participation in Standardization
www.standardsusers.org

ANEC – Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs dans la normalisation
www.anec.org

ANSI – American National Standards Institute, Consumer Affairs
www.ansi.org/consumer

BIS – Bureau of Indian Standards
www.bis.org.in

BSI – British Standards Institution, Division Intérêts des consommateurs et du public (CPI)
www.bsigroup.com/en/Standards-and-Publications/How-we-can-help-you/Consumers

CFA – Consumers' Federation of Australia
www.consumersfederation.org.au

CI – Consumers International
www.consumersinternational.org

Consumer Voice
www.consumer-voice.org

CSA – Association canadienne de normalisation, Consommateurs
www.csa.ca/cm/ca/en/consumers

DIN – Deutsches Institut für Normung, Conseil des consommateurs
www.verbraucherrat.din.de

DSM – Department of Standards Malaysia
www.standardsmalaysia.gov.my

ICONTEC – Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación
www.icontec.org

IRAM – Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)
www.iram.org.ar

JISC – Japanese Industrial Standards Committee
www.jisc.go.jp/eng/index.html

KATS – Korean Agency for Technology and Standards
www.kats.go.kr/english

SA – Standards Australia
www.standards.org.au

CCN – Conseil canadien des normes, Comité sur les intérêts des consommateurs et du public
www.scc.ca/en/about-scc/governance/advisory-committees-at-scc/cpic

Standards Users – Malaysian Association of Standards Users
(Association malaisienne des utilisateurs de normes)
www.standardsusers.org

UL – Underwriters Laboratories Inc., Standards Technical Panels – Consumer News
http://ulstandardsinfonet.ul.com/stp/consumer_news.html

La liste de ces organisations figure également sur ISO Online (**www.iso.org**).



Secrétariat central de l'ISO
1, ch. de la Voie-Creuse
Case postale 56
CH-1211 Genève 20
Suisse

Tél. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 733 34 30
Web www.iso.org

ISBN 978-92-67-20544-1